

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la nostra "Carta dei Servizi", (redatta ai sensi del DCA 6 ottobre 2014, n. U00311) un importante strumento che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, e le modalità per accedervi.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di uno strumento che, anche grazie anche alla sua partecipazione e collaborazione, ci permetterà di poterLe offrire un servizio in continua evoluzione nell'intento di garantire la migliore qualità assistenziale possibile.

E' nostro desiderio che la "Carta dei Servizi", che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del nostro centro. Con quest'auspicio, La invitiamo fin d'ora ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti,

la Direzione

*Massimiliano Baffa*

Il Centro **FISIOTER**, autorizzato con:

- Decreto n. 228/2002
- Decreto n. U00163 del 04.05.2015
- Decreto n. U00216 del 30.05.2018
- Decreto n. U00154 del 02.05.2019
- Decreto n. U00351 del 07.08.2019

(presentata istanza di Accreditamento per le attività Riabilitative AMBULATORIALI E DOMICILIARI rivolte a Persone con Disabilità Fisica, Psicica e Sensoriale – Ex art.26)

si propone sin dal 1973 come Presidio Fisioterapico e Riabilitativo.

Il Centro si distingue per l'infrastruttura moderna, innovativa e perfettamente attrezzata che supporta i metodi diagnostici e terapeutici universalmente riconosciuti. Le prestazioni offerte coniugano i continui progressi tecnologici e scientifici con la salute del paziente, avvalendosi di macchinari e metodologie all'avanguardia e delle migliori risorse umane.

La struttura, di oltre 800 mq, è in grado di offrire ai propri pazienti molteplici prestazioni:

- Visite e Controlli Medici Specialistici
- Certificati di Idoneità Sportiva (Agonistica e Non)
- Infiltrazioni e Mesoterapia
- Trattamenti Riabilitativi per patologie ortopediche e neurologiche
- Trattamenti Riabilitativi per Persone con Disabilità Fisica, Psicica e Sensoriale (ex Art.26 L. n.833/78)
- Prestazioni di Terapia Fisica e Manuale

**sia in regime ambulatoriale che domiciliare.**

All'interno delle palestre del Centro, attrezzate con macchinari Technogym di ultima generazione, è possibile effettuare diversi programmi di intervento motorio personalizzati, in maniera individuale e a piccoli gruppi (max 6 pz):

- Rieducazione Posturale Globale Individuale (metodiche Mezieres; Souchard; Mackenzie)
- Ginnastica Generale e Stretching
- Ginnastica Cardiovascolare
- Protocolli di Intervento Motorio per obesità, ipertensione, diabete

- Rieducazione funzionale per pazienti con disabilità complesse orientata al massimo recupero dell'autonomia

Nel Centro è presente inoltre una piscina riabilitativa riscaldata, all'interno della quale è possibile usufruire dei preziosi benefici apportati da sempre dall'acqua nel recupero riabilitativo. Nella piscina si effettuano prestazioni di:

- **Idrokinesiterapia** per:
  - Lesioni Sistema Nervoso Centrale e Periferico
  - Lesioni Ortopediche Post Traumatiche e Post Chirurgiche
  - Trattamento Algie Vertebrali in acqua
  - Trattamenti in Gravidanza
- **Ginnastica in Acqua**

**Il paziente è al centro del progetto riabilitativo individuale:** un'équipe di medici specialisti, tecnici della riabilitazione, logopedisti e psicologi dalla comprovata esperienza, mettono a disposizione le loro specifiche competenze al fine di garantire un recupero completo o il mantenimento delle abilità funzionali residue. I programmi di riabilitazione rispondono alle necessità del paziente intervenendo in maniera globale con trattamenti di elevata qualità al fine di consentire quanto prima il reinserimento nella propria vita lavorativa, sociale e familiare.

#### **MISSION E VISION:**

Una struttura al servizio della Persona e non del paziente: questo è il nostro ambizioso progetto.

Al centro del Percorso Riabilitativo un piano terapeutico condiviso tra persona, medici e terapisti della riabilitazione che rappresenti il risultato di una valutazione globale ed integrata.

Terapie strumentali e manuali individuali, integrate con sedute di esercizio fisico terapeutico, aiuteranno a riprendere coscienza del proprio corpo attraverso la percezione e la consapevolezza del movimento.

Il lavoro svolto in palestra o in acqua avrà lo scopo non solo di evidenziare i limiti, dovuti al danno funzionale, ma aiuterà a far emergere le potenzialità del corpo favorendone il recupero di funzioni motorie perse.

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di Utenza per l'offerta dei servizi di assistenza e riabilitazione.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, zona Prati, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

Inoltre, il Centro si pone i seguenti scopi statuari:

- ✓ promuovere e gestire ogni servizio utile ai fini del percorso riabilitativo;
- ✓ collaborare con altre strutture sanitarie ed istituzioni che abbiano i requisiti per un'adeguata e idonea riabilitazione degli utenti, anche con disabilità;

L'obiettivo è consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patologici o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie. L'intervento riabilitativo si configura nell'insieme di percorsi multidisciplinari, valutativi diagnostici, terapeutici e preventivi finalizzati a migliorare, contenere ed evitare limitazioni dell'attività e della partecipazione anche delle persone con disabilità.

**FISIOTER** riconosce la sua missione nella presa in carico globale della persona e nella sua integrazione, con una filosofia basata sulla centralità dell'utente.

Si ispira a valori di solidarietà sociale, eguaglianza, imparzialità, partecipazione, ed utilizza un modello organizzativo

basato su parametri di appropriatezza, efficacia ed efficienza, che caratterizzano tutti i processi di valutazione, cura, assistenza e riabilitazione.

I principi ispiratori sono condivisi da tutto il personale, ed alimentati costantemente attraverso la condivisione degli obiettivi e dei metodi adottati per il loro raggiungimento.

**FISIOTER** si impegna a sostenere ed accompagnare il percorso riabilitativo delle persone in assistenza e finalizza i propri interventi socio-sanitari al conseguimento di obiettivi compatibili con le aspettative e le potenzialità dei singoli assistiti.

Le équipe multidisciplinari, responsabili dell'elaborazione delle proposte riabilitative, seguono un modello operativo caratterizzato da:

- ascolto attivo;
- attenzione al contesto sociale ed alla rete di riferimento;
- accurata valutazione multidisciplinare;
- definizione degli obiettivi, dei programmi, delle risorse e valutazione dei risultati conseguiti;
- orientamento al costante miglioramento della qualità dei servizi e del modello organizzativo.

## TUTELA DEL PAZIENTE:

Fisioter Srl nella gestione delle proprie strutture si ispira, riguardo alla tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Diretti va del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza:** deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa, tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.
- **Diritto di scelta:** l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.
- **Partecipazione:** viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Fisioter srl persegue, da sempre, la soddisfazione degli utenti attraverso la fornitura di prestazioni che soddisfino nel modo più completo tutte le esigenze dei pazienti e utenti a cui sono rivolti, garantendo un elevato livello di professionalità e competenza per ciò che concerne il recupero e la riabilitazione funzionale.

La Fisioter si è proposta di gestire in maniera efficace i propri processi, tramite lo sviluppo di un Sistema Qualità, stabilendo le metodologie di lavoro e di comunicazione tra le varie funzioni, e di definire le attività che governano lo scambio di informazioni tra il Cliente e la Fisioter srl.

Queste motivazioni hanno portato la Direzione Generale della Fisioter ad intraprendere un percorso che la porti a raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Soddiscamento di tutte le esigenze ed aspettative del paziente, nel pieno rispetto di leggi e regolamenti, norme legali, etiche, commerciali e finanziarie e a tutela del paziente e dei suoi diritti;
2. Certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la UNI EN ISO 9001
3. Analizzare il contesto interno ed esterno in cui opera
4. Recepire le aspettative delle parti interessate
5. Offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli utenti, perfezionando Progetti Riabilitativi Individualizzati;

6. Miglioramento dell'organizzazione interna e dell'efficacia del Sistema di Gestione con una distribuzione di responsabilità e autorità che agevoli lo sviluppo dei processi;
7. Fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti sui servizi e sulle prestazioni offerte, su eventuali controindicazioni, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.
8. Formazione ed addestramento del personale interno, su tematiche di loro competenza e sui concetti della qualità, al fine di aumentarne il coinvolgimento e la competenza professionale;
9. Monitoraggio della soddisfazione del Cliente con conseguenti azioni che la possano mantenere sempre a livelli ottimali.

Al fine di permettere l'ottenimento di quanto detto la Direzione Generale ha:

- intrapreso l'attuazione di un sistema gestionale interno in conformità alle richieste della Norma UNI EN ISO 9001, provvedendo a documentarlo e a definire i compiti e le responsabilità all'interno dell'organizzazione;
- deciso di gestire la struttura secondo i criteri di eticità;
- definito i processi aziendali necessari al Sistema di Gestione per la Qualità ed individuato opportuni indicatori delle loro prestazioni da riesaminare periodicamente;
- informato l'intero personale, tramite appositi incontri di sensibilizzazione e formazione inerenti il Sistema Qualità;
- effettuato degli investimenti, al fine di ottimizzare l'organico aziendale, l'ambiente di lavoro e i macchinari e le attrezzature, secondo quanto previsto dalle leggi e regolamenti vigenti;
- redatto un Piano di Miglioramento al fine di definire le strategie da intraprendere nel corso dell'anno e le risorse ed i mezzi necessari al conseguimento degli obiettivi prefissati.

Tale politica indica la strategia aziendale che attraverso il Riesame della Direzione, effettuato periodicamente, definisce gli impegni e i traguardi nel medio periodo.

La Direzione Generale si impegna a far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali la soprascritta politica della qualità e a riesaminarla periodicamente.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Premessa

Fisioter Srl svolge attività di recupero e riabilitazione funzionale, con trattamento ambulatoriali e domiciliari di Fisiochinesiterapia orientati alla prevenzione dei danni secondari nelle patologie disabilitanti o a rischio di sviluppo delle disabilità e al trattamento delle disabilità minimali, segmentarie e/o transitorie e al trattamento delle disabilità complesse.

### Criteri di formazione delle Liste di Attesa

La gestione delle liste di attesa avviene secondo il criterio cronologico, subordinato a segnalazione di urgenza da parte della Asl competente e soddisfacimento dei criteri di chiamata (appropriatezza della richiesta).

Fermo restando il criterio cronologico, lo scorrimento della lista di attesa è condizionato alle possibilità offerte dalla struttura in termini di posti, orari e personale medico e tecnico-riabilitativo disponibile.

Per ulteriori dettagli e modulistica far riferimento al sito internet del centro ([www.fisioter.it](http://www.fisioter.it)).

### Modalità di erogazione

La struttura eroga le prestazioni in regime privato (il tariffario è esposto presso l'ufficio accettazione) ed è in fase di accreditamento per le prestazioni in regime di convenzione con il SSN.

**Il presidio osserva il seguente orario: 08:00 -20:00 (orario continuato) da lunedì a venerdì ed il sabato dalle 08:00 alle 14:00.**

L'ufficio Accettazione risponde ai seguenti numeri: **06.3242100 06.3242121 335.6522131**

### Accettazione

Agli utenti, che richiedono di accedere ai servizi erogati dalla struttura, di persona o telefonicamente, viene fissato un appuntamento, tramite il personale dell'Uff. Accettazione, per una prima visita specialistica di valutazione. In sede di visita il Medico responsabile redige una Scheda Sanitaria del paziente, e nel caso elabora il Progetto Riabilitativo Individualizzato che viene preso in carico dalla equipe multidisciplinare.

I soggetti cosiddetti fragili (oncologici, con gravi menomazioni psico-fisiche, in stato di gravidanza, e che hanno subito degli interventi chirurgici) hanno la priorità nelle procedure di accettazione. Lo stato di fragilità comunque va dimostrato con documenti sanitari comprovanti lo stato di salute.

In caso di impossibilità a fissare a breve l'appuntamento per uno dei servizi erogati dalla struttura, si verrà inseriti in una lista d'attesa.

Il personale è formato su come gestire i pazienti fragili e lo spostamento all'interno della struttura è garantito dalla presenza di: ascensore, assenza di barriere architettoniche all'interno del centro, sedie a rotelle in dotazione, girelli e sollevatore.

### **PRESTAZIONI EROGATE**

- Elettroterapie
- Rieducazione motoria
- Infrarossi
- Ionofresi
- Mobilizzazioni
- Massoterapia
- Ultrasuono / Crioultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Laserterapia alta potenza
- Onda d'urto
- Ipertermia
- Tecarterapia
- Idrokinesiterapia
- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Posturale
- Rieducazione Respiratoria
- Rieducazione Neuromotoria
- Rieducazione Vascolare: linfatica e venosa
- Rieducazione Logopedica
- Terapia Occupazionale
- Supporto Psicologico
- Rieducazione del Pavimento Pelvico

### **RISORSE ED ORGANIZZAZIONE**

Il personale all'interno della struttura è riconoscibile mediante il cartellino identificativo che indossa durante il servizio e riporta la qualifica professionale e il nominativo. In accettazione troverete affisso l'organigramma aziendale che riporta i responsabili del Centro.

### **INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

#### **Convenzioni**

Presso il Centro sono attive convenzioni in forma diretta con i seguenti fondi assicurativi sanitari:

- FASDAC
- PREVIMEDICAL
- RBM
- AON CARE (PRONTO CARE)
- HEALTHASSISTANCE (COOPSALUTE – MBA)
- ASSIDAI
- GENERALI WELION
- PREVIGEN

Sono attive anche convenzioni che garantiscono una scontistica sul tariffario con:

- MINISTERO DELLA DIFESA
- AERONAUTICA MILITARE
- MINISTERO dell'INTERNO
- TITOLARI DI BANCOPOSTA O POSTEPAY
- ORDINE DEI FARMACISTI DI ROMA
- ORDINE DEGLI AVVOCATI DI ROMA
- ORDINE DE COMMERCIALISTI DI ROMA

### **Adempimenti burocratici**

Il personale dell'Ufficio Accettazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione degli Utenti, con competenza e riservatezza, per informazioni ed assistenza su ogni questione di ordine burocratico-amministrativo.

### **Informazioni**

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi erogati presso l'Accettazione, dove vengono affissi anche cartelli informativi come: tariffario, politica della qualità, organigramma aziendale, Carta dei Diritti degli Utenti, ecc.

### **Segnaletica**

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono presenti indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

### **Taxi**

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere all'Uff. Accettazione.

### **Antinfortunistica**

Ai sensi del D.Lgs. 81/08 e succ. modifiche ed integrazioni, il personale è addestrato ad intervenire per controllare le emergenze e tutelare la sicurezza dei pazienti.

### **Reclami**

Il Centro Fisioterapico garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, disponibile in saletta attesa o che può essere richiesto in accettazione
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Centro o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Accettazione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o via mail indirizzato al Centro

Il Centro provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 5 giorni.

### **Documentazione sanitaria**

La richiesta di fotocopia della documentazione sanitaria può essere presentata (dal paziente o da delegato munito di adeguata autorizzazione) direttamente presso l'ufficio accettazione della Fisioter compilando l'apposito modulo con allegato documento d'identità. Il ritiro può avvenire a partire dal 15° giorno dalla richiesta.

### **LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI**

La Direzione Generale, il Direttore Sanitario e il Resp. Gestione Qualità garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno di Fisioter Srl al rispetto dei seguenti standard di qualità e alla loro verifica periodica,

attraverso opportuni indicatori di prestazione, il "Questionario di soddisfazione" e la "Scheda suggerimenti e reclami".

## Informazione al paziente

Indicatore	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni.	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti. Sito internet contenente tutte le prestazioni. Informazioni telefoniche.
Informazioni al momento dell'accesso	In fase di pre-accettazione a chi la richiede viene consegnata la "Carta dei Servizi".
Informazioni ai pazienti e/o loro "caregiver" e loro consenso alle cure mediche.	Al momento della visita e prescrizione della terapia, mediante spiegazione ai pazienti e/o loro "caregiver" su eventuali controindicazioni da parte del medico e viene chiesto al paziente di esprimere il proprio consenso all'espletamento delle cure mediche e riabilitative.
Identificazione del personale.	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento.

## Personalizzazione/umanizzazione/erogazione

Indicatore	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato.</li> <li>L'accesso al presidio per anziani e disabili è garantito dall'ascensore in dotazione</li> </ul>
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili leggibili anche a distanza, di facile comprensione, all'esterno, lungo i percorsi ed agli ingressi dei servizi (es. pericolo Raggio Laser, Campi elettromagnetici, ecc), anche in lingua inglese e con pittogrammi con linguaggio internazionale di pericolo e di vie di fuga.
	Le visite specialistiche vengono erogate con un tempo massimo di 5 giorni dal momento della prenotazione, con tempi di attesa in sala d'aspetto in genere inferiori ai 15 minuti.

## Risorse

Indicatore	Standard
Formazione del personale	<p>E' impegno della Struttura organizzare periodicamente corsi di formazione per il personale. La Fisioter conserva a disposizione del personale il materiale relativo ai corsi di formazione già effettuati.</p> <p>Controlli periodici di funzionalità e di sicurezza elettrica delle apparecchiature e strumentazioni</p>

## La salvaguardia della privacy

Indicatore	Standard
Rispetto della privacy	<p>L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (Reg. UE 679/2016 GDPR). Fisioter Srl, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti</p> <p>Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base al Documento Programmatico della Sicurezza elaborato in conformità al Reg. UE 679/2016 GDPR</p>

## Meccanismi di tutela e di verifica

Indicatore	Standard
Monitoraggio dei reclami	<p>Presenza presso l'Ufficio Accettazione dei "Moduli Suggerimenti e Reclami" che vengono raccolti nelle cassette predisposte nella hall.</p> <p>Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Accettazione, che provvederà a risolvere il disservizio.</p>
Elaborazione reclami	Periodicamente vengono elaborati i reclami mediante tecnica statistica.
Distribuzione questionari	A tutti i fruitori dei servizi viene consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti vengono analizzati.
Rispetto degli impegni	Impegno della Direzione Sanitaria e dell'Ufficio Qualità a verificare periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

## Sistema Qualità

Indicatore	Standard
Certificazione di Qualità	La Fisioter ha implementato un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001.
Accettazione – Pianificazione	Prestazioni erogate rispetto anno precedente
	N° Visite totali
	N° Colloqui
Progettazione ed erogazione del servizio	Rapporto tra prestazioni prenotate ed erogate
	Riduzione del livello di dolore (VAS) a fine terapia in un campione di pazienti
Acquisti	NC relative a forniture
	Punteggio medio valutazione fornitori
Infrastrutture e apparecchiature elettromedicali	NC per cattiva manutenzione o per incuria
Gestione Qualità	NC rilevate dall'ente di certificazione/Consulenti
Miglioramento	N° target raggiunti/pianificati
Risorse Umane	Rispetto Piano di Addestramento
Soddisfazione Cliente	Reclami fondati
	Punteggio medio Valutazione Pazienti



**Sicurezza come impegno costante**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	E' garantita la reperibilità telefonica del Responsabile della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore; è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: <ul style="list-style-type: none"><li>• La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio.</li><li>• La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.</li><li>• La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.</li><li>• Nei locali è affissa la planimetria della struttura e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.</li></ul>
Numeri utili in caso di emergenza	In accettazione sono disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;</li><li>• Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;</li><li>• Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.</li></ul>
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato.

**Per accedere ai dati relativi ai vari indicatori rivolgersi al Responsabile Gestione Qualità incaricato della loro periodica raccolta ed elaborazione.**